



¿Sabes cómo tramitar tus felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos?

En CNC estamos a su disposición, si tiene algún requerimiento, te invitamos a tramitarla de la siguiente manera:

MEDIOS DE RADICACIÓN DE REQUERIMIENTOS:

- Físico.
- E-mail – Correo electrónico.
- Redes sociales y/o página web.
- Buzón de sugerencias.
- Contact center y/o telefónicamente.



RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

- El auxiliar de servicio al cliente tomará su requerimiento el cual será enviado al área de servicio al cliente, cuando se realice por medio físico o telefónico se diligenciará bajo el formato para PQRS (SC-F-01) (con del encargado, si usted lo desea).



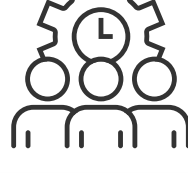
RADICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

- El coordinador de la sede radicará el formato diligenciado al correo corporativo servicioalcliente@cnc.com.co.
-La radicación de requerimientos.



INVESTIGACIÓN DEL REQUERIMIENTO

-Será el coordinador de servicio al cliente quien realice este proceso basado en informes, fotos, videos u otros soportes que puedan ser necesarios para dar una respuesta adecuada a cada requerimiento.



SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

- El director Administrativo, jefe de área de calidad y el coordinador de servicio al cliente, toman una decisión bajo el análisis de las evidencias recolectadas y el cumplimiento de la normatividad.



NOTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

- El coordinador de servicio al cliente informará la decisión tomada referente a su requerimiento.

TIEMPOS DE RESPUESTA (Días Hábiles)

1. Recepción y radicación del requerimiento.
2. SAC dará el acuso recibido al cliente (E-mail).
3. Recolección de evidencias según informes y demás evidencias.
4. Respuesta formal (estado del requerimiento, e-mail).

Nota: Para las tutelas y derechos de petición se tendrán en cuenta los tiempos legalmente establecidos

“Su opinión es muy importante para nosotros, nos ayuda a continuar mejorando la calidad de nuestro servicio”

Trámite para personas en condición de discapacidad

En nuestra pagina web <https://cnc.com.co/> encontrará la pestaña para atención a personas con discapacidad.

Al ingresar por el icono

| SOFTWARE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD |

automáticamente se abrirá la página gubernamental



En esta página podrá descargar los softwares establecidos para la comunicación de acuerdo a su la necesidad.

<https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html>